المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

دراسة احتياجات المعتمرين التوعوية

إعداد
الدكتور / محمد بن علي الشريف

ربيع الأول : ١٤٢٥هـ

الصورة النهائية للبحث بعد التحكيم

ملخص الدراسة

العنوان: " دراسة احتياجات المعتمرين التوعوية "

أهداف الدراسة" تهدف الدراسة إلى تحديد احتياجات المعتمرين والزائرين التوعوية ، ومن ثم إطلاع المسؤلين عن العمرة والزيارة ومنفذي برامج التوعية والإعلام على العديد من المؤشرات العلمية ، حول هذه الاحتياجات ، ومواقعها ، واشكالياتها".

منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها : استخدم الباحث المنهج المسحي في الدراسة ، وعينة الدراسة تتكون من المعتمرين المتواجدين في ساحات الحرم المكي او بالإسكان القريب من الحرم المكي وعدد أفراد العينة بلغ (٩٨٤) فردا خلال شهري شعبان ورمضان لعام ١٤٢٤هـ.

نتائج الدراسة: أكثر من نصف المعتمرين قدموا لأداء العمرة للمرة الاولى ، ونسبة ٨١% من المبحوثين واجهتهم صعوبات اثناء الحصول على المعلومات المختلفة لأداء نسك العمرة ، أكثر من ٩٢% كانت تأشيرتهم للعمرة فقط ، ان المعتمرين يحتاجون إلى معلومات في جميع المجالات التوعوية المختلفة ، يعد مكان منافذ الدخول من أكبر الأماكن التي يواجه فيها المعتمر قدراً عالياً من المعاناة.

توصيات الدراسة :

١- نظراً لتزايد أعداد المعتمرين فإن التوعية أصبحت ضرورة حتمية لابد منها.

٢- إلزام الشركات التي تبرم العقود مع المعتمرين بإعطاء كل معتمر برنامجاً يوضح جميع الخطوات التي يمر بها وكيفية أداء ذلك.

٣- التشجيع على قدوم المعتمرين في مجموعات ليكون احدهم مرشداً.

٤- إلزام مؤسسات العمرة بوجود مرشدين في كل مؤسسة لمرافقة المعتمرين.

تمهيد :

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه والتابعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين . وبعد :

فالعمرة واجبة على كل مسلم مستطيع في العمر مرة واحدة ، وعندما يكررها فإن فيها أجراً وفضلاً عظيماً يعلمه المسلمون ويحرصون على نواله .

لذا يفد المعتمرون والزوار إلى المملكة العربية السعودية كل عام لأداء النسك بأعداد كبيرة ، وتزايدت الاعداد بعد صدور النظام الجديد لخدمات العمرة ؛ حيث زادت أعدادهم عن مليوني معتمر في العام الواحد ومن المتوقع أن تزداد باستمرار .

إلا أن تجمع هذا الكم الهائل من البشر متعددي الأجناس والجنسيات وقدومهم إلى أماكن محددة يشكل عبئاً كبيراً على الخدمات والمرافق العامة ؛ لا سيما وأن الغالبية العظمى منهم ليست لديهم معلومات عن كيفية الأداء . وبعضهم أيضاً يحملون في أذهانهم معلومات خاطئة تتعلق بالنواحي الشرعية والاجتماعية التي تظهر في سلوكياتهم ، وتدل على انخفاض مستوى الوعي لديهم ؛ مما يجعلهم يرتكبون العديد من الأخطاء التي تؤثر سلباً على أدائهم لهذه الشعيرة . فضلاً عن أنها تعوق استفادة الآخرين من هذه الخدمات .

من ثم فإن عدم معرفة القادمين لأداء النسك بهذه الإجراءات الميدانية وكيفية الإفادة من الخدمات والمرافق العامة . إلى جانب نقص الوعي لدى المعتمرين بالعديد من النواحي المتعلقة بإداء العمرة ؛ يمثل معضلة كبرى تؤكد على أهمية دراسة الاحتياجات التوعوية اللازمة للمعتمرين دراسة علمية ؛ تسهم في بناء تصور علمي شامل عن هذه الاحتياجات ، ومن ثم اختيار الأساليب والوسائل التوعوية المناسبة للإفادة من هذه الامكانات التوعوية والاجراءات الميدانية كذلك

وهو ما يرتب على القائمين على أمر العمرة والزيارة أن تقترن خدماتهم على اختلافها وتنوعها بجهود توعوية مناسبة تعرِّف بهذه الخدمات وكيفية الإفادة منها على غرار ما يحدث في موسم الحج .

مشكلة الدراسة وأهميتها :

تشكّل أعداد المعتمرين الذين يفدون كل عام إلى أرض الحرمين الشريفين تجمعاً بشرياً كبيراً في حيز مكاني محدد ، فضلاً عن تميز هذه الحشود بتنوع فئاتها وأجناسها وجنسياتها ؛ وهو ما يعني تبايناً في العادات والطبائع والسلوكيات والأعراف والمستويات الثقافية والاقتصادية .

ومن المعروف أن نجاح هذا التجمع الكبير في أداء شعيرة العمرة بيسر وسهولة يعتمد - بعد الله - بدرجة كبيرة على معرفتهم بأداء النسك ، وجميع ما يتطلبه من إجراءات وأعمال.

وتجدر هنا الإشارة إلى بعض الظواهر السلبية التي تحول دون إفادة المعتمرين بصورة جيدة من الإمكانات والخدمات المقدمة لهم ؛ ومن بينها على سبيل المثال - ظاهرة الافتراش التي باتت تمثل عبئاً كبيراً على كاهل الجهات المعنية بأمور الحج والعمرة ، فضلاً عن العديد من السلوكيات الخاطئة لدى كثير من المعتمرين ؛ وهو ما يترجم في صورة العديد من الشكاوى لدى اللجان المختصة ؛ التي يمكن تأطيرها فيما يلي: :

١) برغم ما يبذل من جهود ضخمة ، إلا أن الأعداد الغفيرة تشكل عبئاً على الخدمات ؛ لأن الغالبية من المعتمرين والزوار لا يزالون يحملون في أذهانهم معلومات خاطئة في الناحيتين الثقافية والشرعية .ونرى هذا في بعض السلوكيات التي تدل على انخفاض مستوى الوعي لديهم ؛ مما يجعلهم يرتكبون العديد من الأخطاء التي تؤثر سلباً على أدائهم لهذه الشعيرة .

٢) يلاحظ العاملون على خدمة المعتمرين كثرة تساؤلات القادمين ؛ مما يشغل العاملين عن عملهم بالرد على تساؤلات المعتمرين واستفساراتهم ، ويؤثر بالتالي سلباً على الخدمة المقدمة لهم .

٣) أن تصرفات بعض المعتمرين تعوق استفادة الآخرين من الخدمات والمرافق العامة ؛ ؛ وهو ما يؤثر سلباً على أدائهم لمناسكهم بصورة سهلة وميسرة .

مما سبق يتبين أن هناك عدة مشكلات تبرز في عدد من المظاهر المختلفة لنقص المعلومات الإرشادية لدى المعتمرين . ومن ثم ، تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة التعرف على احتياجات المعتمرين التوعوية ، وبالتالي تحديد أنسب الأساليب لحصولهم على المعلومات

الإرشادية ، وتنفيذ الخطوات الإجرائية بطريقة أسرع ؛ مما يخفف العبء عن منفذي الخدمات ، وتمكينهم من استقبال

هذه الأعداد الكبيرة في أسرع الأوقات وبأقل التكاليف ، ويمكن إبراز أهمية الدراسة بنوع من التفصيل في النقاط التالية :

١) تسهيل وتيسير اداء العمرة لاعطاء المعتمر معلومات كافية عن اجراءات واداء نسك العمرة في حدود الاحتياج الفعلي والواقعي. .

٢) القضاء على الصعوبات التي تقابل المعتمرين باعلام المسؤلين بمواقعها وبيان الاشكالية ، وايضا تعريف المعتمرين بالاجراء المناسب. .

٣) امكانية توصيل المعلومة بشكل جيد لمعرفة الوسائل والمصادر الاعلامية المناسبة للمعتمرين واختيارها دون غيرها لايصال التوعية لهم.

٤) توفير كثير من الجهود والأموال والأوقات المهدرة بسبب عدم معرفة المعتمرين بالإجراءات اللازمة لهم ، ونقص الوعي لديهم بكيفية الإفادة من الخدمات والمرافق المتاحة

٥) الإسهام في تحديد الرسائل التوعوية التي يحتاج إليها المعتمر وأفضل الوسائل المناسبة لحمل هذه الرسائل إليه .

أسئلة البحث :

ولتحقيق أهداف الدراسة وضع الباحث التساؤلات الآتية :

١) ما مدى الصعوبات التي تواجه المعتمرين لتأدية النسك ؟

٢) ما نوعية الصعوبات التي تواجههم ؟

٣) ما الأماكن والمناطق التي يواجهون فيها صعوبات ؟

٤) ما الخطوات الإجرائية والإدارية والميدانية التي يواجهون فيها صعوبات ؟

٥) ما المصادر والوسائل الأكثر مناسبة للحصول على المعلومات الإرشادية ؟

أهداف الدراسة :

في إطار ما سبق حول مشكلة الدراسة وأهميتها ، يتحدد الهدف الرئيس منها في "تحديد احتياجات المعتمرين والزائرين التوعوية ، ومن ثم إطلاع المسئولين عن العمرة والزيارة ومنفذي برامج التوعية والإعلام على العديد من المؤشرات العلمية حول هذه الاحتياجات ، ومواقعها ، وإشكالياتها " .ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف التالية :

١) تحديد مدى الصعوبات التي تواجه المعتمرين والزائرين .

٢) تحديد نوعية الصعوبات التي تواجههم .

٣) تحديد الأماكن والمناطق التي يواجهون فيها صعوبات .

٤) تحديد الخطوات الصعبة في الإجراءات الإدارية والميدانية عند تأدية النسك .

٥) تحديد الوسائل الأكثر ملاءمة لحصولهم على المعلومات الإرشادية .

الإطار النظري

أهمية تنظيم العمرة:

لا يخفى على أحد ما في العمرة من فوائد وألطاف ونفحات وخيرات تعود على الجميع بالخير العميم في الدنيا والآخرة .

ومن فضل الله الواسع وكرمه السابغ أن شرّف مملكتنا باستضافة هذه الوفود الخيِّرة من ضيوف الرحمن ، ولذلك فهي حريصة على نجاح أداء هذا النسك وتحصيل جميع ثماره وفوائده لكل زائر بخاصة وللمسلمين في انحاء العالم بعامه.

ومن منطلق هذا الحرص الدءوب على إنجاح هذه الرحلة بالصفة المطلوبة كان لابد من الاهتمام بالتوعية لما لها من أهمية في رفع مستوى المعتمر العلمي والسلوكي الذي يسهم في إنجاح أداءه لهذا النسك العظيم ، حتى يعمّ خيره المعتمر نفسه والأمة الإسلامية عامة والمملكة خاصة .

وإذا كان نجاح أداء العمرة يهمّ المملكة بالدرجة الأولى - لكونها الراعية لإنجاح هذا النسك - وهو شرف تعتز به المملكة وتحمد الله عليه - فلا بد إذاً من إعداد وتهيئة الوفود القادمة إلى المملكة ، إعداداً يسبق قدومها إلى أرض الحرمين حتى تكون على علم بما جاءت من أجله ، فتؤديه كاملاً غير منقوص من جهة، وتحسن التعامل مع النظم والقواعد التي وضعت لأجل راحتهم ، وتسهيل سيرهم ، وتنقلاتهم ، وحمايتهم من جهة أخرى، . لذا فعلينا أن نهتم بالتوعية ونبدأ بها من بلد المعتمر ،ونستمر معه بالتوعية بعد وصوله ، وإلى وقت مغادرته ؛ فإن فائدتها سوف تعود على القادم ومن يقوم باستقباله بالخير والنفع العميم .

تعريف العمرة :

العمرة لغة : الزيارة .

وشرعاً : زيارة بيت الله الحرام للقيام بمناسك خاصة كالطواف والسعي والحلق (الجزائري ، ١٤١٥هـ ، ص١٩) .

وأكبر فارق بين العمرة والحج: أن ميقاتها الزماني غير محدد بل هو مطلق فتصح العمرة في أي وقت من أوقات السنة بخلاف الحج ، فإن له وقته المحدد واشهره المعلومة ؛ إذ قال تعالى { الحج أشهر معلومات } .

زيارة المسجد النبوي الشريف بالمدينة المنورة :

والسلام على الرسول صلى الله عليه وسلم وصاحبيه :

لما كانت زيارة المسجد النبوي مشروعة بإذن الشارع فهي إذاً قـُربة وعبادة . وهذه الزيارة لا تختص بوقت معين . ففي الحديث قال صلى الله عليه وسلم : ((لا تـُشَدُّ الرحال إلا إلى ثلاثة مساجد ؛ المسجد الحرام ، ومسجدي هذا ، والمسجد الأقصى)) [الجزائري ، ١٤١٥هـ ، ص١٤٢ – ١٤٩] .

تنظيم العمرة الجديد :

ظلت العمرة لسنوات طويلة مقتصرة على فترة زمنية محددة إضافة لافتقارها إلى التنظيم وميلها إلى العشوائية ، إلى أن تدخلت الدولة خلال عام ١٤٢٠هـ بتقنينها وأصدرت " نظام خدمات العمرة " الذي أدى إلى تسهيل وإيضاح وتنظيم خدمات العمرة وهو ما كان له آثاره الإيجابية في زيادة أعداد المعتمرين . فنلاحظ أنها في عام ١٤٢٤هـ في عامها الثالث من بعد صدور النظام وتطبيقه تجاوزت أعداد المعتمرين مليوني معتمر

وقد ذكر (بنتن ، ١٤٢٣هـ ، ص١٨ –٢٠) أن العدد المتوقع للمعتمرين خلال عام ١٤٢٣هـ مليونا معتمر ، وأن الزيادة السنوية في أعداد المعتمرين تـُقدَّر بـ (٢٥%) ، كما ذكر أن أهداف النظام الجديد الارتقاء بمستوى الخدمة التي تقدم للمعتمرين ، وتوحيد مستوياتها ، وجعل فترة العمرة تسعة أشهر بدلاً من أربعة أشهر ، ومعالجة سلبيات تخلُّف بعض المعتمرين ، وتنمية أطر التعامل الاقتصادي بين المملكة والبلدان الإسلامية ،وتسخير التقنية الإلكترونية الحديثة للارتقاء بخدمات المعتمرين ، وإشراك القطاع الخاص في جميع الخدمات التي تقدَّم للمعتمر وزائر مسجد المصطفى - صلى الله عليه وسلم - ، وكذلك حماية حقوق المعتمر بتنظيم العقد بينه وبين من يقوم بأداء الخدمة له .

عدد المعتمرين والزوار عام ١٤٢٤هـ :

أوضحت وزارة الحج أن عدد التأشيرات الصادرة للعمرة عام ١٤٢٤هـ (٢,٤٥٥,٨١٤) تأشيرة من عدة جنسيات من دول عربية وإسلامية ، وأبان التقرير بأن دولة مصر جاءت في المركز الأول بنسبة (٢٣,٥١%) ، ثم دولة إيران في المركز الثاني بنسبة (٢٠,٩%) ، وجاءت

باكستان في المركز الثالث بنسبة (١١,٢٨%) ، وهكذا من بقية الدول الإسلامية والعربية ، كما أفاد التقرير بأن المعتمرين الذين دخلوا فعلياً إلى المملكة في هذا العام (١,٧٣٧,١٨٤) معتمراً من الجنسيات السالفة الذكر (جريدة المدينة ، العدد ١٤٨٠٩ ، ص١٤) .

الحاجة إلى التوعية :

اتسمت وسائل الإعلام بقدر كبير من السلطة والتأثير بحيث صار يطلق عليها وصف "السلطة الرابعة " اعترافاً بما لها من تأثير على القرارات التي تتخذ في هذا العصر (البدر ، ١٤١٦هـ ، ص٥) .

فالإعلام بوسائله المختلفة هو وسيلتنا لتوعية الوافد الكريم القادم من أقاصي الأرض لأداء شعيرة العمرة وهو الوسيلة التي تساعد على أداء واجبنا تجاه توعية المعتمر خاصة وأن الغالبية منهم في حاجة إلى التعرف على الكيفية التي يؤدى بها نسك عمرته ... كما أن هناك العديد من مجالات التوعية التي يتوجَّب على المعتمر نفسه معرفتها منذ أن تطأ قدمه الأرض المقدسة حتى عودته لوطنه، إذن فثمة حاجة ماسَّة إلى تعريف المعتمر بالأمور التنظيمية الشاملة التي يواجهها مؤدي نسك العمرة بدءًا من الإجراءات الإدارية والتعليمات المحددة لحقوق وواجبات المعتمر في منافذ الدخول الجوية والبحرية والبرية ، وما يخص الجوازات ، وانتهاء بالصالات الجمركية ، ثم مقابلة مندوبي شركات العمرة .... الخ .

هدف التوعية :

تهدف التوعية إلى تصحيح فهم المتلقي حول واقعة معينة ، أو أمر بذاته أو مسألة بعينها ، أي أن القائم بالتوعية يهدف إلى خلق موقف لدى المتلقي يختلف عما كان عليه موقفه قبل التوعية (البدر ، ١٤١٦هـ ، ص١٦) .

تعريف التوعية الشاملة :

وهي التوعية التي تشمل جميع المجالات المتعددة المتعلقة بأداء النسك كالتوعية الدينية والصحية والأمنية والإدارية والتنظيمية ،والجغرافية وغير ذلك .

أهداف التوعية الشاملة :

تهدف التوعية الشاملة إلى :

١) تعريف المعتمرين بصفة أداء نسك العمرة والزيارة ، وبجميع الإجراءات التي يحتاجها لأداء النسك.

٢) تعريف المعتمرين بالمرافق والخدمات العامة وكيفية الاستفادة منها .

٣) التعريف بجغرافية وطبوغرافية مناطق العمرة والزيارة .

٤) العمل على تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة (برهمين ، ١٤١٠هـ ، ص٢٦١ – ٢٦٤).

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: التعرف على احتياجات المعتمرين التوعوية وتحديد المظاهر المختلف لنقص المعلومات الإرشادية لديهم وذلك حيال جميع إجراءات اداء نسك العمرة الدينية والإدارية والخدمية.

الحدود المكانية: مدينة مكة المكرمة والتركيز على مقابلة المعتمرين في ساحات الحرم ومقار اسكان المعتمرين، لأخذ المعلومات الميدانية بعدما وصل المعتمرون الى الحرم المكي وتجاوزوا معظم الإجراءات فأصبحت لديهم الصورة واضحة والمشكلات محددة.

الحدود الزمانية: بدأ العمل الميداني خلال نهاية شهر شعبان وطيلة شهر رمضان في عام ١٤٢٤هـ.

مصطلحات الدراسة

المعتمر: هو الشخص الذي يقدم لزيارة بيت الله الحرام للقيام باداء نسك العمرة، والمقصود هنا هو القادم لاداء العمرة من خارج المملكة العربية السعودية.

الزيارة : المقصود بها هنا هو زيارة المسجد النبوي بالمدينة المنورة.

التعريف الاجرائى للتوعية هو :

المعرفة الصحيحة حول موضوع معين ليتسنى للمتلقي للتوعية تنفيذ الإجراءات بأسهل وأسرع الطرق .

والمقصود هنا بدراسة احتياجات المعتمرين التوعوية هو : معرفة حقيقة الاحتياج المعلوماتي عند تأدية النسك " والمعنية " هنا بالتوعية الشاملة التي إذا تمت يمكن أن نتوقع قيام المعتمرين بسلوكيات صحيحة في أداء إجراءات نسك العمرة وإنهائها بكل يسر وسهولة .

عرض الدراسات السابقة :

من خلال تتبع ما توافر من دراسات سابقة حيال هذا الموضوع لم يحصل الباحث على أبحاث لها ارتباط وثيق بهذا الموضوع ، إلا أن هناك بعض الأبحاث التي طبقت على الحج ولها اتصال مباشر أو غير مباشر به . لذا سوف يتم التطرق إليها على النحو التالي :

دراسة : د . أسامة صالح حريري ، بعنوان " مصادر معلومات جماهير الحج عام ١٤١٩هـ " : رقم المرجع (٩).

وهي محاولة لاستقصاء مصادر المعلومات لدى الحجيج لمعرفة تأثيرها في سلوكهم

وأهم النتائج أن أكثر مصدر للمعلومات لجماهير الحجيج هو المحاضرات في المملكة ، أما في بلادهم فإن الشئون الإسلامية قد استحوذت على أكبر نسبة ؛ وهذا مؤشر على الجهة الأهم للتنسيق المستقبلي قبل قدوم الحاج ، وكذلك الاستعانة بقادة الرأي ومرشدي المجموعات لإلقاء المحاضرات .

دراسة : د . عبد الله عواض العتيبي و د . علي سعيد العسيري بعنوان " نظم وقنوات الاتصال في الحج " رقم المرجع (٤).

وتهدف الدراسة لمعرفة قنوات اتصال المعلومات للحجاج أثناء أداء الحج ، والتعرف على الوسائل الأكثر شيوعاً منها ؛ وكان من نتائج هذه الدراسة : أن نسبة كبيرة من الحجاج (٧٣%) قابلت صعوبات عديدة أثناء محاولة الحصول على المعلومات المختلفة المتعلقة باحتياج الحاج أثناء أداء المناسك ،وكذلك أشارت الدراسة إلى أكثر مصادر المعلومات إفادة للحجاج وكانت " دليل الحاج" ثم " مرشد الحاج من بلده ، ثم " أحد الحجاج المرافقين " .

دراسة : د . أسامة صالح حريري . بعنوان " الاحتياج المعلوماتي لجماهير الحج ":

وهذه الدراسة تعتبر محاولة لمعرفة حقيقة الاحتياج الجماهيري المعلوماتي من وسائل الإعلام السعودية . رقم المرجع (١٠).

ومن نتائج هذه الدراسة أن أهم المعلومات التي تطلبها الجماهير من الإعلام السعودي هي أخبار الحركة والتنقلات والازدحام في الشوارع ، وإيضاح مفصَّل لأماكن الخدمات التي

يحتاجها الجماهير كالمستشفيات والأمن والأسواق التجارية ، ثم أخبار المآثر والمواقع التاريخية .

<u>دراسة :</u> د . حمزة بيت المال ، د . زامل أبوزنادة . بعنوان " تقويم أثر برامج وزارة الصحة للتوعية في حج ١٤١٣هـ " رقم المرجع (٨).

أشارت هذه الدراسة إلى أهمية الاعتماد على الصورة أكثر من الكلمة في التوعية ، وأوضحت نتائجها أن أكثر المشاكل الصحية بين الحجاج سببها الأكل ،لذلك يجب أن تركز وسائل التوعية على هذا الجانب أكثر من غيره .

وهذه النتيجة هي إشارة مباشرة إلى الاحتياج الجماهيري الحقيقي الذي يتوجب استيفاؤه وتلبيته .

التعليق على الدرسات السابقة:

من العرض السابق يتضح ان هناك أوجه تشابه مع الدراسة الحالية من حيث مصادر ووسائل معلومات الذين يؤدون النسك ، واحتياجاتهم من وسائل الإعلام السعودي وما يقدم من توعية صحية ،هذا من حيث البحث في الاحتياجات التوعوية التي قد تكون متشابهة ،أما من حيث أوجه الاختلاف فان هذه الدراسة تقوم على تحديد جميع الاحتياجات التوعوية دينية وإدارية وخدمية لمعرفة الاحتياج الواقعي والعمل على تسديده.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

منهج البحث: استخدم الباحث المنهج المسحي الذي يصف الظاهرة وهو المنهج الملائم والذي عرفه (العساف ، ١٤٢١هـ ، ص ١٩١) بأنه الذي يقوم بوصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها.

ويقول عنه (عبدالحميد ، ١٩٩٨م ، ص ١٣٦) هو: مايقوم بوصف ماهو كائن وتقييمه ، ويحدد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع ، ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة او السائدة كما أنه يتسم بالقدرة على وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً.

وقد تم في هذا البحث جمع الحقائق والمعلومات عن الواقع الراهن موضع الدراسة "

" احتياجات المعتمرين التوعوية " من حيث تحديد الاحتياج الفعلي والواقعي من قبل جميع المعتمرين على اختلاف جنسياتهم ، ومواقع الاحتياج واشكاله واشكالياته بهدف الحصول على بيانات ومعلومات كافية عنها ، وتصنيفها ، وتحليلها ، وتفسيرها ، واستخلاص نتائجها.

مجتمع وعينة البحث :

يتكون مجتمع الدراسة من المعتمرين الذين أدوا مناسك العمرة خلال شهري : شعبان ورمضان من عام ١٤٢٤هـ ؛ حيث إن هذين الشهرين يعتبران وقت ذروة قدوم المعتمرين في كل عام .

وبما أن الاستبانة هي الأداة المناسبة التي يمكن أن نحصل عن طريقها على آراء أكبر عدد من المعتمرين ، لذا فقد صمَّم الباحث استبانة لتحقيق الهدف العام من الدراسة ؛ وهو التعرف على احتياجات المعتمرين والزوار التوعوية عند تأدية النسك

وقد تجاوز مجتمع الدراسة من المعتمرين خلال هذا العام مليوني معتمر من بعض الدول الإسلامية ، وتم تقسيم المجتمع إلى الفئات التالية حسب القدوم وحسب مايظهر من الاحصائيات التي ترد في الصحف اليومية:

١) الدول العربية .

٢) الدول الأفريقية غير العربية .

٣) تركيا ومسلمو أوروبا وأمريكا .

٤) جنوب آسيا .

٥) جنوب شرق آسيا .

وقد حاول الباحث أن يستقطب أكبر عدد من المعتمرين حيث بلغ حجم العينة (٩٨٤) فرداً ، موزعة على الجنسيات التي قدمت لاداء مناسك العمرة حسب عدد قدومهم ، وتؤخذ العينة من كل جنسية بطريقة عشوائية.

أداة البحث : لجمع المعلومات تم تصميم استبانة بناء على أهداف البحث المحددة وقد حاول الباحث أن يتطرق لكل الإجراءات والأماكن التي يمر بها المعتمر لعلها تفي بمعلومات مناسبة وكانت الاستبانة مكونة من جزئين :

الجزء الأول : يتعلق بالمعلومات الأولية عن المعتمر مثل : العمر ، والمستوى التعليمي ، والمصاحبين للمعتمر ، وتاريخ القدوم ، والجنسية ، ونوع التأشيرة التي حصل عليها .

أما الجزء الثاني : فيحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالصعوبات التي تواجه المعتمرين في الحصول على المعلومات سواء ما يتعلق منها : بالمعلومات الدينية عن النسك ، أو المعلومات المتعلقة بالإرشاد إلى الأسواق التجارية ، أو المستشفيات ، والبنوك ، والبريد ، وغيرها من المرافق العامة ، أو المتعلقة بالتنقلات اليومية من وإلى مكان الإقامة . كما طلب منه تحديد الأماكن التي واجهوا فيها بعض الصعوبات في الحصول على المعلومات سواء في منافذ الدخول أو في مدن العمرة: جدة أو مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو في منطقة الحرم المكي الشريف أو الحرم النبوي الشريف أو غير ذلك . كما طلب منه تحديد أماكن الاحتياج للمعلومات التوعوية عند الإجراءات الإدارية في جميع الخطوات التي يمر بها ، وأخيراً طلب تحديد الوسائل الأنسب لهم في الحصول على المعلومات الإرشادية عن طريق مرشد من بلد المعتمر أو مرافق له ، أو مرشد مؤسسة العمرة ،أو مرشد التوعية من المملكة العربية السعودية ،أو عن طريق أدلة منشورة من بلدانهم ، أو دليل منشور في المملكة ، أو عن طريق الراديو أو التلفاز في المملكة ، أو عن طريق محاضرات في المملكة ، أو عن طريق مصادر أخرى .

وأخيراً حرص الباحث على أن تضم الاستبانة سؤالاً مفتوحاً ، ليذكر المعتمر مقترحات وحلولاً يراها مناسبة للتغلب على مثل هذه الصعوبات . ونظراً لكون هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على مدى حاجة المعتمرين للمعلومات ، فقد قام الباحث بجمع المعلومات الميدانية بعدما وصل المعتمرين إلى الحرم المكي وتجاوزوا معظم الإجراءات ، فأصبحت لديهم الصورة واضحة والمشكلات محددة.

وقد بدأ العمل الميداني خلال نهاية شهر شعبان وطيلة شهر رمضان في عام ١٤٢٤هـ ، وتم اختيار جامعي المعلومات من طلاب جامعة " أم القرى " وبلغات مختلفة وتم توزيعهم حسب جنسياتهم ليسهل التفاهم مع المبحوثين ، وتحديد المعلومات بدقة كما أن هؤلاء قد تم تدريبهم على كيفية تعبئة الاستبانة بعد شرح أهداف الدراسة ، وأهمية الدقة في المعلومات المطلوبة .

وقد تم جمع حوالي (٩٨٤) استبانة من جنسيات مختلفة حسب الفئات التي قـَدِمتْ للعمرة هذا العام .(للاطلاع على الاستبانة يمكن الرجوع الى الملاحق ص)

وقد استخدمت الاستبانة بهدفين:

الاول : هو ابراز أهم المعالم والخصائص المميزة لقاصدي بيت الله الحرام بعينة الدراسة .

الثاني: فهو الاستفادة منها في تحليل وتفسير الاوضاع الخاصة بحاجة المعتمرين من التوعية.

أما الثالث: توظيفها في تربيط العلاقات المتباينة بين هذه المتغيرات ونتائج الدراسة للخروج بالتوصيات الاستراتيجية المقترحة في خاتمة هذه الدراسة.

صدق أداة الدراسة:

صمم المقياس بواسطة خمسة من اعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والمتمرسين في بحوث العمليات وتصميم البحوث العلمية ، وقد عدلت الاستبانة عدة مرات حتى وصلت الى صورتها النهائية ، واكتفينا بذلك لان العبرة بجودة المحكمين وليس بعددهم وما طمأننا على صدق المحتوى هو تطبيقها عمليا على المطبقين من مساعدي البحث ، حيث كانت الأسئلة سهلة ، واضحة ، مختصرة ، ومفهومة...الخ.

ثبات أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأسئلة حيث بلغ (٨٧%) وهو مطمئن لثبات بنود الأستبانة

تحليل وتفسير المعلومات

بعد جمع المعلومات من عينة البحث تم الحصول على (٩٨٤) استمارة . وكانت أسئلة الاستبانة شاملة المعلومات التي يحتاجها المعتمر حيال تأدية نسك العمرة ، أدخلت جميع المعلومات في الحاسب الآلي ليتم تحليلها إحصائياً ولتحديد النتائج التي تم الوصول إليها . وقد ركزت الأسئلة على المعلومات التالية :

<u>أولاً : تحديد أعمار المبحوثين :</u>

من خلال دراسة الجدول رقم (١) يتضح أن أكثر من نصف العينة في سن الرجولة ، حيث إن الذين أعمارهم من (٣١ – ٥٠) عام بلغت نسبتهم ٥١,٧% ، أما الشباب وكبار السن فقد تقاربت نسبتهم حيث كانت نسبة من أعمارهم (٢١–٣٠عام)، ومن (٥١ – ٦٠ عام) أكثر من ١٦% ويأتي في الدرجة التي تليها الذين أعمارهم أكثر من (٦٠ %) حيث بلغت نسبتهم ١٢%.

١ – التوزيع التكراري لاستجابات عينة الدراسة الكلية :

جدول رقم (١) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية

حسب الفئات العمرية (ن = ٩٨٤) :

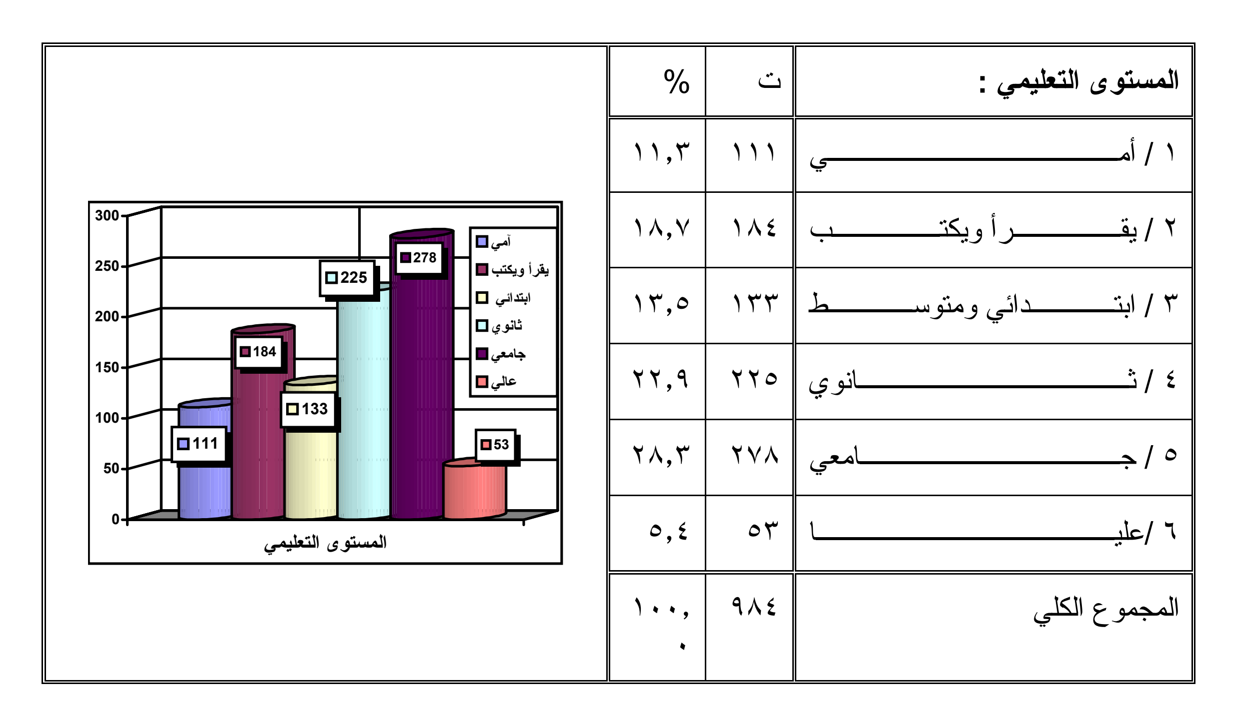
الفئات العمرية :	تكررات	النسبة الموئة
١ / ٢٠ سنة فأقل	٣٥	٣,٦
٢ / من ٢١ – ٣٠ سنة	١٥٧	١٦,٠
٣ / من ٣١ – ٤٠ سنة	٢٦٩	٢٧,٣
٤ / من ٤١ – ٥٠ سنة	٢٤٠	٢٤,٤
٥ / من ٥١ – ٦٠ سنة	١٦٥	١٦,٨
٦ / أكبر من ٦٠ سنة	١١٨	١٢,٠
المجموع الكلي	٩٨٤	١٠٠,٠
المتوسط الحسابي للعمر خام	٤٣,٢٢	
الانحراف المعياري	١٤,١٣	

حيث بلغت ١٢% ، أما صغار السن فإنهم من أقل النسب فمن كانت أعمارهم أقل من ٢٠ سنة بلغت نسبتهم (٣,٦%) ، ومن هنا يتضح أن أعمار المعتمرين هي في الغالب منسن الشباب والرجولة ، وأن الشيوخ والصغار لا يمثلون إلا قرابة ١٥% من العينة ، أما المتوسط العام لأعمار المعتمرين فهو (٤٣ عاماً) وأكبر المعتمرين سناً هو (٨٥عاما)

. **ثانياً : المستوى التعليمي :**

يمكن تصنيف المستوى التعليمي لعينة الدراسة إلى ستة مستويات حيث إن التعليم يعدُّ من أهم المتغيرات التي تؤثر في مدى الحاجة للمعلومات . ومن خلال دراسة الجدول رقم (٢) يتضح أن أعلى نسبة من العينة كانت للمستوى الجامعي حيث بلغت ٢٨,٣% ، ثم المستوى الثانوي حيث كانت ٢٢,٩% ، وبهذا يكون هذان المستويان قد بلغا أكثر من نصف العينة ، أما من كانوا في مستوى " يقرأ ويكتب " فقد بلغت نسبتهم ١٨,٧% أما المستوى الابتدائي والمتوسط فقد بلغت نسبتهم ١٣,٥ %.

جدول رقم (٢) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب المستوى التعليمي (ن = ٩٨٤) :



المستوى التعليمي :	ت	%
١ / أمـــــــــــي	١١١	١١,٣
٢ / يقـــــــرأ ويكتـــــــب	١٨٤	١٨,٧
٣ / ابتـــــدائي ومتوســـــط	١٣٣	١٣,٥
٤ / ثـــــــــــانوي	٢٢٥	٢٢,٩
٥ / جـــــــــــامعي	٢٧٨	٢٨,٣
٦ /عليـــــــــــا	٥٣	٥,٤
المجموع الكلي	٩٨٤	١٠٠,٠

في حين أن الأميين كانت نسبتهم ١١,٣% ، وأقل المستويات نسبة هو الدراسات العليا حيث كانت نسبتهم ٥,٤% ومن ثم يظهر أن أكثر من ٨٨% من المعتمرين يستطيعون القراءة والكتابة ونستطيع بذلك أن نركز على نوعية التوعية المناسبة والأنواع التي يمكن الاستفادة منها

ثالثاً : قدوم المعتمرين فرادى أو على شكل مجموعات :

عند معرفة كيفية قدوم المعتمرين والمصاحبين لهم ؛ فإن ذلك يفيد القائمين على التوعية في تحديد الأسلوب المناسب لكل فئة من هذه الفئات ويظهر من جدول رقم (٣) أن من قدموا على شكل مجموعات تمثل أعلى نسبة من العينة حيث بلغت ٣٨% .ثم يأتي

جدول رقم (٣) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية

حسب المصاحبين للمعتمر (ن = ٩٨٤) :

المصاحبين للمعتمر :	ت	%
١ / لوحده	٣٠٧	٣١,٢
٢ / مع أسرته	٢٥٦	٢٦,٠
٣ / مع مجموعة	٣٧٤	٣٨,٠
٤ / لم يحدد	٤٧	٤,٨
المجموع الكلي	٩٨٤	١٠٠,٠

ثم يأتي بعد ذلك من "أتوا فرادى " حيث كانت نسبتهم ٢٦% ، وإذا اعتبرنا من " أتوا مع أسرهم " ضمن من أتوا على شكل مجموعات " فإن ذلك يوضح أن المعتمرين القادمين على شكل مجموعات بلغت نسبتهم ٦٤% أي ثلثي مايقرب من العينة ، وهذا يتطلب الترتيب المناسب للمجموعات بشكل أكبر .

رابعاً : تاريخ قدوم عينة الدراسة :

الجدول رقم (٤) يعرض أن القدوم الفعلي للعينة كان بعد منتصف شهر شعبان.

جدول رقم (٤) الموضح لعينة الدراسة الكلية
حسب تاريخ القدوم (ن = ٩٨٤) :

تاريخ القدوم	ت	%	تاريخ القدوم	ت	%
١ شعبان	-	-	١ رمضان	٦١	٦,٢
٢ شعبان	-	-	٢ رمضان	٢٦	٢,٦
٣ شعبان	-	-	٣ رمضان	٢٨	٢,٨
٤ شعبان	-	-	٤ رمضان	١٤	١,٤
٥ شعبان	-	-	٥ رمضان	٣٢	٣,٣
٦ شعبان	-	-	٦ رمضان	٢٥	٢,٥
٧ شعبان	-	-	٧ رمضان	٢١	٢,١
٨ شعبان	٦	٠,٦	٨ رمضان	١٧	١,٧
٩ شعبان	-	-	٩ رمضان	٢٥	٢,٥
١٠ شعبان	-	-	١٠ رمضان	٤٩	٣٠,١
١١ شعبان	-	-	١١ رمضان	٢٠	٢,٠
١٢ شعبان	-	-	١٢ رمضان	٤٦	٤٢,٨
١٣ شعبان	-	-	١٣ رمضان	٢٥	٤٢,٨
١٤ شعبان	١	٠,١	١٤ رمضان	٣٩	٤٢,٨
١٥ شعبان	٢	٠,٢	١٥ رمضان	٥٢	٤٢,٨
١٦ شعبان	١	٠,١	١٦ رمضان	٣٩	٤٢,٨
١٧ شعبان	-	-	١٧ رمضان	٥٣	٤٢,٨
١٨ شعبان	١	٠,١	١٨ رمضان	٤٠	٤٢,٨
١٩ شعبان	٢	٠,٢	١٩ رمضان	٤١	٤٨,٢
٢٠ شعبان	٥	٠,٥	٢٠ رمضان	٦٥	٧٢,٩
٢١ شعبان	١٣	١,٣	٢١ رمضان	١٥	١٢,٠٠
٢٢ شعبان	١٠	١,٠	٢٢ رمضان	٢١	١٢,٠٠
٢٣ شعبان	٥	٠,٥	٢٣ رمضان	١٧	١٢,٠٠
٢٤ شعبان	١	٠,١	٢٤ رمضان	١٠	١٢,٠٠
٢٥ شعبان	٢٠	٢,٠	٢٥ رمضان	١٦	١٢,٠٠
٢٦ شعبان	١	٠,١	٢٦ رمضان	١٣	١٢,٠٠
٢٧ شعبان	١	٠,١	٢٧ رمضان	٦	١٢,٠٠
٢٨ شعبان	٤٧	٤,٨	٢٨ رمضان	١٧	١٢,٠٠
٢٩ شعبان	٨	٠,٨	٢٩ رمضان	٢	٨٤,٦
٣٠ شعبان	٢	٠,٢	المجموع لرمضان	٨٣٥	٨٤,٩
المجموع لشعبان	١٢٦	١٢,٨	لـــم يحـــدد	٢٣	٢,٣
المجموع الكلي				٩٨٤	١٠٠,٠

وقد بلغت نسبة القادمين خلال شهر شعبان ١٢,٨ % من العينة ، في حين أن القادمين خلال الفترة من ١١ – ٢٠ رمضان كانت نسبتهم ٤٢,٨% . أما خلال الفترة من ١ – ١٠ رمضان فقد بلغت نسبتهم ٣٠,١% ،وخلال الفترة من ٢١- ٢٩ رمضان فقد بلغت نسبتهم ١٢%، وبذلك يظهر أن غالبية المعتمرين كان قدومهم خلال شهر رمضان حيث بلغت نسبتهم ٨٤,٩% ، وفترة الذروة في هذا الشهر تكون في العشرة الوسطى منه .

<u>خامساً : عدد مرات العمرة للمعتمرين :</u>

بدراسة الجدول رقم (٥) يتضح أن عدد مرات العمرة للمعتمرين كانت موزعة إلى أربع فئات :

جدول رقم (٥) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب فئات مرات العمرة السابقة (ن = ٩٨٤) :

فئات مرات العمرة السابقة :	ت	%
١ / أول مرة	٥٢٢	٥٣,٠
٢ / من ١ – ٣ مرات	٣١٤	٣١,٩
٣ / من ٤ – ٦ مرات	١٠٢	١٠,٤
٤ / أكثر من ٦ مرات	٤٦	٤,٧
المجموع الكلي	٩٨٤	١٠٠,٠

المتوسط الحسابي لعدد مرات العمرة السابقة*	٣,٤٩

* الإحصاءات الوصفية الواردة ا دول (٦) ت بعد استبعاد ا عتمرين لأول مرة .

الفئة الأولى : " من كانت لهم العمرة الأولى " وقد بلغت نسبتهم (٥٣%) .

- الفئة الثانية : من سبقت له عمرة واحدة إلى ثلاث عمرات " وكانت نسبتهم (٣١,٩%) .
- الفئة الثالثة : الذين سبق لهم أداء من :" أربع عمرات إلى ست عمرات " وبلغت نسبتهم (١٠,٤%) .
- في حين أن الفئة الرابعة الذين سبقت لهم أكثر من ست عمرات وبلغت نسبتهم (٤,٧%) ، ويظهر جلياً أن أكثر من نصف العينة ممن قدموا لأداء العمرة لأول مرة وذلك يؤكد حاجتهم للتوعية وتعريفهم بجميع المعلومات التي يمرون عليها عند تأدية نسك العمرة .

سادساً : جنسيات المعتمرين :

الجدول رقم (٦) يعرض جنسيات المعتمرين الذين يحتاجون للإرشاد والتوعية .وقد حددت في ستة فروع للتمكن من تحديد اللغات التي يمكن التخاطب بها معهم ، فمن المعروف عالمياً ان هناك لغات واسعة الانتشار يمكن التركيز عليها ولايمكن الاحاطة بجميع لغات العالم الاسلامي ، كما أن العمرة يقدم لها جنسيات محددة فهي ليست كالحج..

جدول رقم (٦) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية

حسب فئات الجنسيات (ن = ٩٨٤) :

فئات الجنسيات :	ت	%
١ / الدول العربية	٣٤١	٣٤,٧
٢ / الدول الإفريقية غير العربية	١٥٨	١٦,١
٣ / تركيا ومسلمي أوربا وأمريكا	٧٩	٨,٠
٤ / دول جنوب آسيا	٢٤١	٢٤,٥
٥ / جنوب شرق آسيا	٦٨	٦,٩
٦ / إيران	٩٧	٩,٩
المجموع الكلي	٩٨٤	١٠٠,٠

عربية
أفريقية
تركيا وأوربا
جنوب آسيا
جنوب شرق آسيا
إيران
341
158
79
241
68
97
الجنسية

ويتضح أن أعلى نسبة من هذه الجنسيات هي الجنسية العربية حيث بلغت (٣٤,٧%) ثم يأتي بعدها دول جنوب آسيا حيث كانت نسبتهم (٢٤,٥%) ، ويأتي في المرتبة الثالثة الدول الأفريقية غير العربية حيث بلغت نسبتهم (١٦,١%) ، ويأتي في المرتبة الرابعة الإيرانيون حيث كانت نسبتهم (٩،٩%) ، ويأتي في المرتبة الخامسة تركيا ومسلمو أوروبا وأمريكا حيث كانت نسبتهم (٨%) ويأتي في المرتبة الأخيرة دول جنوب شرق آسيا حيث بلغت نسبتهم (٦,٩%) .

سابعاً : أنواع تأشيرات الدخول للمعتمرين :

الجدول رقم (٨) يوضح أنواع التأشيرات التي دخل بموجبها المعتمرون إلى أرض الحرمين الشريفين ؛ حيث ظهر أن غالبية المعتمرين قد دخلوا بموجب تأشيرة عمرة . حيث كانت نسبتهم (٩٢,٧%) ، أما الذين قدموا بموجب تأشيرة زيارة فبلغت نسبتهم (٤,٧%) ، ومن ذلك يتضح أن القادمين للعمرة معظم تأشيراتهم للدخول كانت تأشيرات عمرة ؛ ما عدا نسبة بسيطة لا تمثل ثقلاً كبيراً .

جدول رقم (٨) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب نوع تأشيرة الدخول للملكة (ن = ٩٨٤) :

نوع تأشيرة الدخول :	ت	%
١ / عمـــــــــــرة	٩١ ٢	٩٢,٧
٢ / زيـــــــــــارة	٤٦	٤,٧
٥ / لـــــم يحـــــدد	٢٦	٢,٦
المجموع الكلي	٩٨ ٤	١٠٠, ٠

ثامناً : الصعوبات التي تواجه المعتمرين :

الجدول رقم (٩) يبين مدى الصعوبات التي يواجهها المعتمرون أثناء محاولة الحصول على المعلومات لأداء فريضة العمرة . وقد ظهر من نتائج التحليل بأن (٨١,٤%) من عينة البحث أكدوا أنهم واجهوا صعوبات أثناء محاولة الحصول على ما يحتاجونه من معلومات . والواقع أن الإجابة كانت عامة لكل ما يتعلق بالمعلومات المرتبطة بأداء العمرة . ومن أجل توضيح مجال هذه الصعوبات وأماكنها والخطوات الإجرائية التي وقعت فيها ، والوسائل المناسبة للحصول على المعلومات التوعوية ؛ فقد كان هناك أسئلة أخرى لمعرفة كلٍّ على حده .

جدول رقم (٩) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية حسب الإفادة عن وجود صعوبات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمرة (ن = ٩٨٤) :

هل قابلتكم صعوبات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمرة :	ت	%	
١ / نعم	٨٠١	٨١,٤	نعم %81.4
٢ / لا	١٨٣	١٨,٦	لا %18.6
المجموع الكلي	٩٨٤	١٠٠,٠	

تاسعاً : مجالات الصعوبات :

من خلال دراسة الجدول رقم (١٠) يتضح أن الصعوبات التي واجهت المعتمرين يمكن حصرها في خمسة مجالات ، حيث كان من أهم هذه المجالات :

جدول رقم (١٠) الموضح لتوزيع مجموعة من أفادوا بوجود صعوبات في الحصول على المعلومات

مدى الصعوبة :	لا		نعم		ترتيب المجالات حسب الصعوبة
مجالات الصعوبات :	ت	%	ت	%	
٤ / المعلومات المتعلقة بالتنقلات اليومية من وإلى مكان الإقامة	٥٤١	٦٧,٥	٢٦٠	٣٢,٥	١
٣ / المعلومات المتعلقة بالمرافق العامة	٥٤٢	٦٧,٧	٢٥٩	٣٢,٣	٢
١ / المعلومات الدينية المتعلقة بأداء النسك	٥٤٦	٥٨,٢	٢٥٥	٣١,٨	٣
٢ / المعلومات الإرشادية المتعلقة بالأسواق التجارية	٦٣٦	٧٩,٤	١٦٥	٢٠,٦	٤
٥ / المعلومات الإرشادية المتعلقة بجميع المجالات	٧٥٤	٩٤,١	٤٧	٥,٩	٥

أتى في المرتبة الأولىالحصول على المعلومات المتعلقة بالتنقلات اليومية من وإلى مكان الإقامة حيث كانت نسبتهم (٣٢,٥%) ، وفي المرتبة الثانية الحصول على المعلومات المتعلقة بالمرافق العامة حيث بلغت نسبتهم (٣٢,٣%) ، ويأتي في المرتبة الثالثة الحصول على المعلومات الدينية المتعلقة بأداء النسك حيث كانت نسبتهم (٣١,٨%) ، أما المرتبة الرابعة فكانت في الحصول على المعلومات المتعلقة بالأسواق التجارية حيث بلغت نسبتهم (٢٠,٦%) ، ويأتي في المرتبة الأخيرة الحصول على المعلومات في جميع المجالات حيث بلغت نسبتهم (٥,٩%) .

وهذه البيانات تقدم مؤشرات واضحة عن حجم الصعوبات التي تواجه المعتمرين ، ويتضح فيها تفاوت نسبة المعلومات التي يريد المعتمر أن يحصل عليها ففي حين كانت نسبة الفئات الثلاث الأول متقاربة ، يلاحظ تراجع نسبة الفئة الرابعة (الحصول على المعلومات المتعلقة بالأسواق التجارية) بدرجة ملحوظة ، في حين تضاءلت بصورة واضحة نسبة الفئة الخامسة والأخيرة (معلومات في جميع المجالات) .

عاشراً : أماكن الصعوبات :

الجدول رقم (١١) يحدد أماكن الصعوبات التي واجهت المعتمرين للحصول على معلومات وقد تم تحديدها بستة أماكن ، وإضافة أخرى للإفادة حيال وجود أماكن أخرى خلاف الأماكن التي ذكرت وكان أول الأماكن التي أفاد المبحوثون بوجود صعوبات فيها هي :

منافذ الدخول حيث بلغت نسبتها (٣٧%) ، ويأتي في المرتبة الثانية مدينة مكة المكرمة حيث بلغت نسبتها (٣١,٥%) وتأتي في المرتبة الثالثة مدينة جدة حيث بلغت نسبتها (٣٠,٥%) ويأتي في المرتبة الرابعة المدينة المنورة حيث بلغت نسبتها (٢٠,٥%) ، ويأتي في المرتبة الخامسة الحرم النبوي الشريف حيث كانت نسبتها (٦%) ،ويأتي في المرتبة الأخيرة وهي الأماكن التي لم يذكر اسمها حيث بلغت نسبتها (٥,٢%) وهذا يعني أن الأماكن التي لم تذكر ليست ذات أهمية كبيرة ، ويتضح بأن الصعوبات الكبيرة قد واجهت المعتمرين في ثلاثة أماكن ؛ وهي : أماكن

منافذ الدخول ، وفي مدينة مكـة المكرمـة ، وفـي مدينـة جـدة ؛ حيث ذكر ذلك قرابة ثلث العينـة وهذا يجعلها في أولوية الاهتمام .

جدول رقم (١١) الموضح لتوزيع مجموعة من أفادوا بوجود صعوبات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمرة من عينة الدراسة الكلية حسب أماكن تلك الصعوبات (ن = ٨٠١) : منافذ الدخول:

مدى الصعوبة :	لا		نعم		ترتيب الأماكن حسب الصعوبة
أماكن الصعوبات :	ت	%	ت	%	
١ / في منافذ الدخول	٥٠٥	٦٣,٠	٢٩٦	٣٧,٠	١
٣ / في مكة المكرمة	٥٤٩	٦٨,٥	٢٥٢	٣١,٥	٢
٢ / في مدينة جدة	٥٥٧	٦٩,٥	٢٤٤	٣٠,٥	٣
٥ / في الحرم المكي الشريف	٦٣٣	٧٩,٠	١٦٨	٢١,٠	٤
٤ / في المدينة المنورة	٦٣٧	٧٩,٥	١٦٤	٢٠,٥	٥
٦ / في الحرم النبوي الشريف	٧٥٣	٩٤,٠	٤٨	٦,٠	٦
٧ / في أماكن أخرى	٧٥٩	٩٤,٨	٤٢	٥,٢	٧

حادي عشر : الإجراءات الصعبة ":

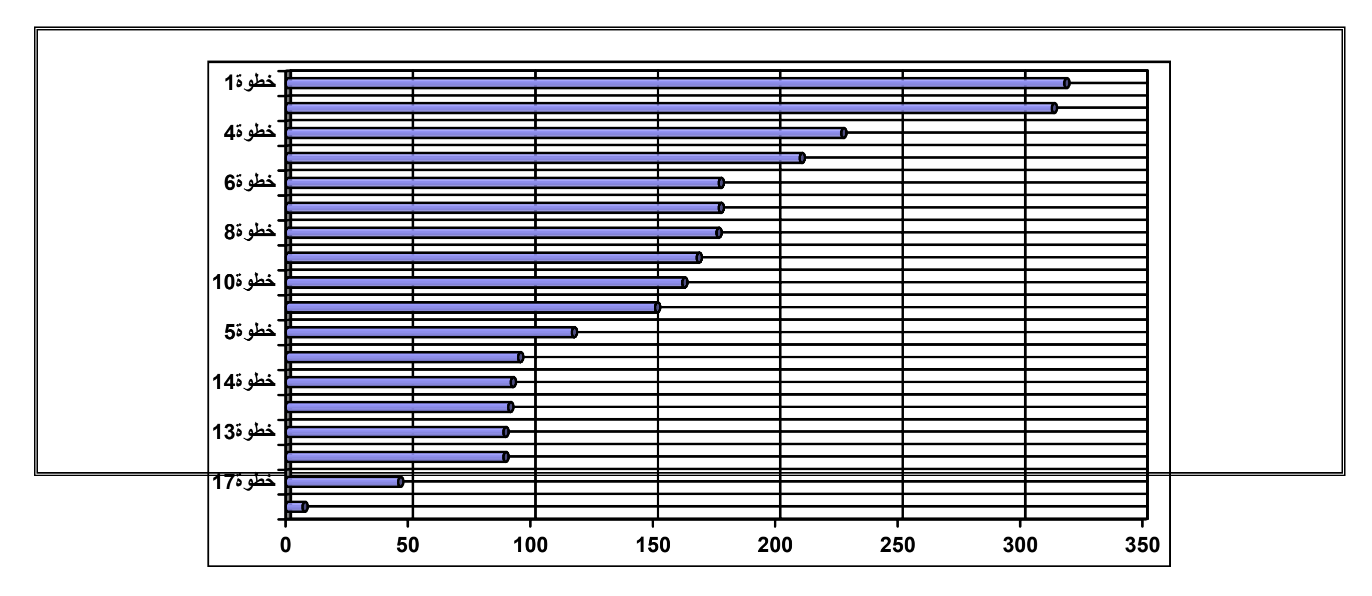
يتضح من الجدول رقم (١٢) أن الصعوبات التي واجهت المعتمرين في الخطوات الإجرائية لأداء العمرة كانت إفادتهم بأن أكثرها صعوبات " الحصول على تأشيرة العمرة وإجراءات السفر إلى المملكة العربية السعودية " .

حيث كانت نسبة من أفادوا بذلك (أكثر من ٣٩%) في كل خطوة من الخطوتين ، ثم يأتي في المرتبة الثانية :، التعامل مع رجال الجوازات حيث بلغت نسبتهم (٢٨,٣%) ، ثم يأتي في المرتبة الثالثة :معرفة الشركات التي تبرم العقود للعمرة حيث بلغت نسبتها (٢٦,٢%) ، ويأتي في المرتبة الرابعة : التعامل مع مندوبي شركات العمرة ، والاستفادة من المرافق والخدمات العامة ، والوصول للسكن حيث بلغت نسبتهم في كل خطوة من الخطوات السابقة (أكثر من ٢٢%) ، وتأتي في المرتبة الخامسة تعليمات الصحة حيث بلغت نسبتهم (٢١%) ، ويأتي في المرتبة السادسة الانتقال من وإلى مكان الإقامة حيث بلغت نسبتهم ٢٠,٢%) ويأتي في المرتبة السابعة الوصول إلى المستشفيات والبنوك والأسواق حيث بلغت نسبتهم (١٨,٩%) ، ويأتي في المرتبة الثامنة :، التعامل مع الجمارك حيث بلغت نسبتهم (١٤,٦%) ، ويأتي في المرتبة التاسعة كل من : الانتقال إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة ، وأمور التغذية ، والوصول إلى الحرم الشريف والوصول إلى رجال الإفتاء والتوعية الدينية ، وتعليمات الأمن والسلامة والتنظيمات الإدارية حيث كانت نسبة كل منهما (أكثر من ١١%) ، ويأتي في المرتبة الأخيرة معلومات عن جغرافية المنطقة والطقس حيث بلغت نسبتهم (٥,٧%) .

حيث جدول رقم (١٢) الموضح لتوزيع مجموعة من أفادوا بوجود صعوبات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمرة من عينة الدراسة الكلية حسب الخطوات المؤدية لأداء العمرة (ن = ٨٠١) :

مدى الصعوبة :	لا		نعم		ترتيب الخطوات حسب الصعوبة
المعلومات الإرشادية لخطوات أداء العمرة :	**ت**	%	ت	%	
١ / الحصول على تأشيرة العمرة	٤٨٣	٦٠,٣	٣١٨	٣٩,٧	١

٣ / إجراءات السفر للمملكة	٤٨٨	٦٠,٩	٣١٣	٣٩,١	٢
٤ / التعامل مع رجال الجوازات	٥٧٤	٧١,٧	٢٢٧	٢٨,٣	٣
٢ / معرفة الشركات التي تبرم العقود للعمرة	٥٩١	٧٣,٨	٢١٠	٢٦,٢	٤
٦ / التعامل مع مندوبي شركة العمرة	٦٢٤	٧٧,٩	١٧٧	٢٢,١	٥
١٢ / الاستفادة من المرافق والخدمات العامة	٦٢٤	٧٧,٩	١٧٧	٢٢,١	٦
٨ / الوصول للسكن	٦٢٥	٧٨,٠	١٧٦	٢٢,٠	٧
١٦ / تعليمات الصحة	٦٣٣	٧٩,٠	١٦٨	٢١,٠	٨
١٠ / الانتقال من وإلى مكان الإقامة	٦٣٩	٧٩,٨	١٦٢	٢٠,٢	٩
١١ / الوصول إلى المستشفيات والبنوك والأسواق	٦٥٠	٨١,١	١٥١	١٨,٩	١٠
٥ / التعامل مع الجمارك	٦٨٤	٨٥,٤	١١٧	١٤,٦	١١
٧ / الانتقال إلى مكة والمدينة	٧٠٦	٨٨,١	٩٥	١١,٩	١٢
١٤ / أمور التغذية والمأكولات والمشروبات	٧٠٩	٨٨,٥	٩٢	١١,٥	١٣
٩ / الوصول إلى الحرم الشريف	٧١٠	٨٨,٦	٩١	١١,٤	١٤
١٣ / الوصول إلى رجال الإفتاء والتوعية الدينية	٧١٢	٨٨,٩	٨٩	١١,١	١٥
١٥ / تعليمات الأمن والسلامة والتنظيمات الإدارية	٧١٢	٨٨,٩	٨٩	١١,٠	١٦
١٧ / معلومات عن جغرافية المنطقة والطقس	٧٥٥	٩٤,٣	٤٦	٥,٧	١٧
١٨ / أخرى	٧٩٤	٩٩,١	٧	٠,٩	١٨



ثاني عشر : الوسائل المناسبة للحصول على المعلومات :

الجدول رقم (١٣) يوضح الوسائل المناسبة للمعتمرين حسب رؤيتهم للمصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الحصول على المعلومات الإرشادية ؛ حيث ظهر أن أفضل وسيلة لإرشاد المعتمرين هي عن طريق مرشد ديني من بلد المعتمر " حيث بلغت نسبتهم (٦٨,٢%) وبهذا تكون إجابات أكثر من ثلثي المبحوثين قد تركز على " المرشد من بلد المعتمر " بما يؤكد على أهمية أن يكون مع كل مجموعة من المعتمرين مرشد لديه معلومات عن الإجراءات التي سوف يمرون بها ، ويأتي في المرتبة الثانية: أن يكون " الإرشاد عن طريق أحد المعتمرين المرافقين" حيث بلغت نسبتهم (٤٩,٧ %) .

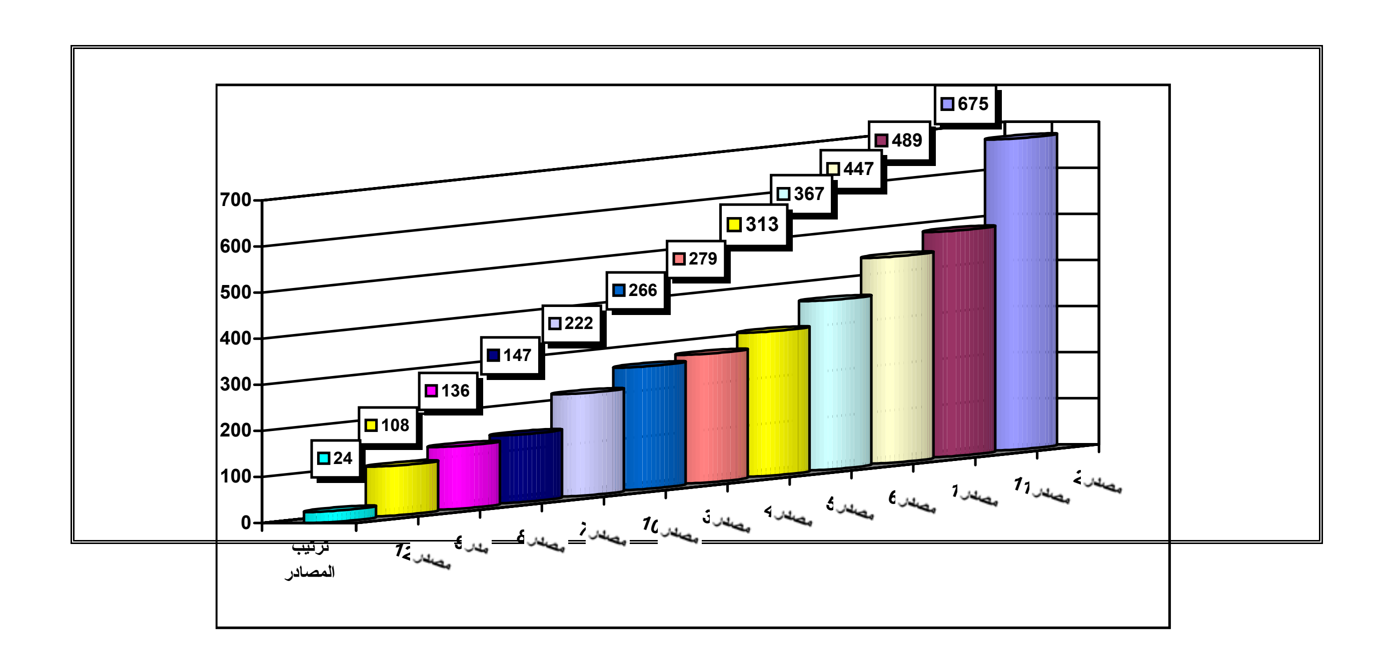
ويأتي في المرتبة الثالثة " مرشد مؤسسة العمرة " حيث بلغت نسبتها (٤٥,٤%) ويأتي في المرتبة الرابعة " كتب إرشادية " من سفارة المملكة حيث بلغت نسبتها (٣٧,٣%)، ويأتي في المرتبة الخامسة دليل أحضره المعتمر من بلده حيث بلغت نسبتها (٣١,٨%) ، ويأتي في المرتبة السادسة دليل منشور في المملكة حيث بلغت نسبتها (٢٨,٤%) ، ويأتي في المرتبة السابعة مرشد ديني من التوعية الإسلامية حيث بلغت نسبتها (٢٧ %) ، ويأتي في المرتبة الثامنة محاضرات دينية في مكة المكرمة والمدينة المنورة حيث بلغت نستها (٢٢,٦%) ، ويأتي في المرتبة التاسعة الصحافة المحلية بالمملكة حيث بلغت نسبتها (١٤,٩%) ، ويأتي في المرتبة

العاشرة إذاعة المملكة حيث بلغت نسبتها (١٣,٨%) ، ويـأتي في المرتبة الحاديـة عشرة تلفزيون المملكة ، حيث بلغت نسبتها (١١%) .

فهذه البيانات تعطي مؤشرات واضحة حول أنسب الوسائل التي يمكن من خلالها تلبية احتياجات المعتمرين التوعوية .

جدول رقم (١٣) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية حسب رؤيتهم للمصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الحصول على المعلومات الإرشادية خلال أداء العمرة (ن = ٩٨٤) :

مدى الاعتماد على المصدر :	لا		نعم		ترتيب المصادر
المصادر :	ت	%	ت	%	
٢ / مرشد ديني من بلد المعتمر	٣٠٩	٣١,٤	٦٧٥	٦٨,٦	١
١١ / أحد المعتمرين المرافقين	٤٩٥	٥٠,٣	٤٨٩	٤٩,٧	٢
١ / مرشد مؤسسة العمرة	**٥٣٧**	٥٤,٦	٤٤٧	٤٥,٤	٣
٦ / كتب إرشادية من سفارات المملكة	٦١٧	٦٢,٧	٣٦٧	٣٧,٣	٤
٥ / دليل أحضره المعتمر معه من بلده	٦٧١	٦٨,٢	٣١٣	٣١,٨	٥
٤ / دليل منشور في المملكة	٧٠٥	٧١,٦	٢٧٩	٢٨,٤	٦
٣ / مرشد ديني من التوعية الإسلامية بالمملكة	٧١٨	٧٣,٠	٢٦٦	٢٧,٠	٧
١٠ / محاضرات دينية في مكة والمدينة	٧٦٢	٧٧,٤	٢٢٢	٢٢,٦	٨
٧ / الصحافة المحلية بالمملكة	٨٣٧	٨٥,١	١٤٧	١٤,٩	٩
٨ / إذاعة المملكة	٨٤٨	٨٦,٢	١٣٦	١٣,٨	١٠
٩ / تلفزيون المملكة	٨٧٦	٨٩,٠	١٠٨	١١,٠	١١
١٢ / مصادر أخرى	٩٦٠	٩٧,٦	٢٤	٢,٤	١٢



700
600
500
400
300
200
100
0
24
108
136
147
222
266
279
313
367
447
489
675
ترتيب المصادر
مصادر 12
مصادر 8
مصادر 7
مصادر 10
مصادر 3
مصادر 4
مصادر 5
مصادر 6
مصادر 1
مصادر 11
مصادر 2

مناقشة نتائج التحليل :

للإجابة على تساؤلات البحث المطروحة تم إجراء التحليل الإحصائي لجميع المتغيرات التي شملتها الاستبانة ، ويتضح من خلال العرض السابق لنتائج التحليل أن نسبة (٨١,٤%) من المعتمرين واجهتهم صعوبات كبيرة أثناء محاولة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء نسك العمرة وذلك كما في جدول رقم (٩) .

ويرجع ذلك في المقام الأول إلى أن مجتمع العمرة يتميز بعدم تجانسه في عدد من الخصائص والصفات ، وهو ما يعوق التعرف على الإجراءات التي ينبغي اتباعها بالسرعة والكيفية المناسبة ؛ مما يتطلب التخطيط المنظم لعدد من القضايا الخاصة بأداء العمرة . ولابد أن يؤخذ ذلك في الاعتبار قبل بدء أداء العمرة للمعتمرين حتى لا تزداد معاناة المعتمر في الحصول على احتياجاته من المعلومات .

وتوضح نتائج التحليل في جدول رقم (٢) أن أكثر من (٨٨%) من المعتمرين يستطيعون القراءة والكتابة ؛ وهذا يوجه إلى التركيز على نوعية التوعية المناسبة من حيث التكلفة والسرعة والمبادرة بطباعة العديد من الأدلة الإرشادية بجميع لغات البلدان التي يأتي المعتمرون منها وتوزيعها عليهم عند تقديم طلبات العمرة للإفادة منها ومن ثم يتعرفون على المعلومات التي يحتاجون إليها ، إضافة إلى إمكانية الاستفادة من الوسائل التوعوية الأخرى خلاف الأدلة الإرشادية .

أما بالنسبة لقدوم المعتمرين فقد أظهرت نتائج التحليل في جدول رقم (٣) بأن القادمين فرادى هم الأقل حيث بلغت نسبتهم (٣١,٢%) أما القادمون على شكل مجموعات فإنهم الأكثر . وذلك باعتبار أن القادمين مع أسرهم يصنفون في إطار المجموعات حيث كانت بنسبة (٦٤%) وهذا مما يفيد القائمين على التوعية في وجود مواصفات للمجموعة ممثلة في وجود رئيس لهم لديه خبرة عن الإجراءات و المعلومات الإرشادية ؛ إضافة إلى تزويده بالمواد التوعوية المتوافرة

، وبجميع الوسائل والمصادر الممكنة ،كما إنه بالإمكان إعطاء رئيس أو مرشد المجموعة برنامجاً كاملاً للعمرة وهو بدوره يعرف مجموعته على تفاصيل هذا البرنامج .

وقد اتضح أن قدوم المعتمرين يتركز في أشهر معينة خلال السنة ؛ مع العلم أن النظام الجديد للعمرة يسهل العمرة طيلة العام ، فإذا استبعدنا شهري : ربيع الأول ، والثاني فإن الاعتمار يتركز في شهري : شعبان ، ورمضان فقط ، كما أن هذين الشهرين يتركز الاعتمار في أجزاء منها أكثر من غيرها حيث ،نرى أن العشر الوسطى من شهر رمضان تستحوذ على (٤٢,٨%) من المعتمرين ، وذلك كما في جدول رقم (٤) وهذا الأمر يجعل الزحام في هذه الأيام شبيهاً بالزحام في الحج ، مما يؤدي إلى إرهاق للخدمات فلا تؤدي كما ينبغي ، لذا يفضل أن يتكون هناك تسهيلات أكثر في الأشهر الأخرى للعمرة .

أما بالنسبة لعدد مرات العمرة فقد أوضح جدول رقم (٥) أن أكثر من نصف العينة كانت هذه أول عمرة لهم ؛ لذا فمن المؤكد أنهم يجهلون أشياء كثيرة عن أداء النسك والإجراءات المترتبة حيال ذلك ؛ وهذا يؤكد أهمية الإرشاد ، وأن يكون شاملاً لجميع المجالات حتى يسهل للمعتمرين أداء العمرة ؛ مما يعود بالنفع على الإدارات العاملة والمعتمرين أنفسهم .

وتوضح نتائج التحليل في جدول رقم (٦) أن جنسيات المعتمرين تكاد تكون محدودة لحدٍّ ما ، ويظهر ذلك من الاحصائيات المذكورة في الصحف للمزيد من المعلومات الاطلاع على الملحق ص (   ) وليست كالحج . وأنه يمكن السيطرة عليها عن طريق توزيع التأشيرات فلا تعطى تأشيرات لشركات العمرة إلا إلى الجنسيات التي أرسل إليها أدلة ومطويات وأشرطة توعوية بلغاتهم ، كما بالإمكان أن يشترط وجود مرشد مع كل مجموعة ولديه معلومات جيدة عن أداء العمرة ويتعهد بإرشاد مرافقيه .

وتؤكد نتائج التحليل في جدول رقم (٨) أن معظم تأشيرات دخول المملكة للمعتمرين هي تأشيرات عمرة حيث بلغت (٩٢%) وهذا يعطينا مدلولاً جيداً في تنظيم العمرة على شاكلة تنظيم الحج ، وأنه بالإمكان السيطرة على ذلك بوضع الاشتراطات المناسبة في الحصول على التأشيرات بتوفير الأدلة والأشرطة التوعوية عند استلام التأشيرة .

أما بالنسبة لمجالات الصعوبات ؛ فقد أوضح جدول رقم (١٠) أن المعتمرين واجهوا صعوبات في جميع المجالات ولكن بشكل متفاوت فقدكان هناك ثلاثة مجالات تستحق الأولوية والاهتمام الأكبر ثم تتبعها الأخرى . وهذه المجالات الثلاثة هي : الحصول على المعلومات المتعلقة بالتنقلات اليومية من وإلى مكان الإقامة ، والحصول على المعلومات المتعلقة بالمرافق العامة ، والحصول على المعلومات المتعلقة بأداء المناسك ، وذلك يعود إلى أن معظم المبحوثين يؤدون العمرة للمرة الأولى ؛ لذا فإن الحاجة إلى وجود خرائط إرشادية تدلهم على الطرق التي توصلهم إلى الحرم ومنه إلى مقر الإقامة وبها أيضاً توضح مواقع المرافق العامة مثل : البنوك ، والبريد ، والمستشفيات والمكتبات ، والأسواق وغيرها من المرافق . وهذه الخرائط والمطويات سوف تفيد كثيراً ؛ حيث إن غالبية المعتمرين متعلمون ويستطيعون القراءة والكتابة ، وكذلك يطبع في هذه الأدلة صفة نسك العمرة ، ويوضح في الأدلة تليفونات ومقار الدعاة والمرشدين حتى يسهل للمعتمرين الاتصال بهم .

وقد اتضح أيضاً من نتائج التحليل في الجدول رقم (١١) أن قدراً من المعاناة التي شعر بها المعتمر انصرف تجاه الصعوبات التي واجهتهم في جميع الأماكن التي يمرون بها ؛ على الرغم من أنها تختلف من مكان إلى آخر . وبالرغم من تقارب النسب التي تعكس درجة المعاناة في كل منطقة ؛ إلا أن النتائج تشير إلى أن منافذ الدخول ، ومدينة مكة المكرمة ، ومدينة جدة كانت من أكثر المناطق التي واجهة ثلث المبحوثين فيها صعوبة في الحصول على المعلومات المختلفة .

مما تقدم يلاحظ أن المعلومات الإرشادية المتعلقة بمناطق وأماكن أداء العمرة تحتاج إلى إعداد أدلة إرشادية لها ، ونرى أن الأماكن الثلاثة سالفة الذكر هي ذات أولوية نظراً لأن حوالي ثلث المبحوثين أكدوا حاجتهم لمعلومات عنها .

وتؤكد نتائج التحليل المتعلقة بالإجراءات التي يمر بها المعتمر في جدول رقم (١٢) أن المعتمر يمر بصعوبات في مواقع متعددة من الإجراءات ، ونحن نعتبر في بداية مشروع العمرة طيلة العام الذي نتوقع معه أن يزداد عدد المعتمرين إلى أربعة أضعاف العدد الحالي . لذا فمن أهم

الأمور التي تساعد على ذلك تسهيل الإجراءات وتعريف المعتمرين بأيسر الطرق وأصلحها للمرور من تلك الإجراءات . فينبغي الاهتمام بجميع الإجراءات وتذليل صعوباتها ويكون في مقدمة هذه الإجراءات الحصول على تأشيرة العمرة ، وإجراءات السفر إلى المملكة العربية السعودية ، والتعامل مع رجال الجوازات ، ومعرفة الشركات التي تبرم العقود للعمرة ، والتعامل مع مندوبي العمرة ، والاستفادة من المرافق والخدمات العامة والوصول للسكن فقد أفاد قرابة ثلث المعتمرين بوجود صعوبات فيها ؛ وهذا يعطينا الأولوية عند التخطيط لتلبية احتياجات المعتمرين التوعوية .

وتؤكد نتائج التحليل المتعلقة بالوسائل المناسبة للحصول على المعلومات الموضحة في الجدول رقم (١٣) أن جميع الوسائل مناسبة ، وأنهم يمكن أن يستفيدوا منها إذا توافرت . كما أن جنسيات المعتمرين محددة بشكل أفضل من الحج بكثير ، كما أنه يمكن بالتنسيق بين شركات العمرة داخل المملكة ، وشركات السياحة المقابلة لها في الدول الإسلامية التمكن من ترجمة التوعية إلى اللغات الأخرى . كما أن الاتصال بالمعتمرين قبل تأديتهم النسك يمكن أن يتم بطريقة جيدة ، لذا فبالإمكان أن تسلم لهم الأدلة الإرشادية بيسر وسهولة ، كما يراعى تفضيلهم لوسائل على وسائل أخرى ، حيث أفادوا بأن المرشد الديني من بلد المعتمر ، وأحد المعتمرين المرافقين ، ومرشد مؤسسة العمرة هم أكثر تأثيراً وفائدة ، حيث وصل من يفضل ذلك حوالي نصف العينة ، مما يؤكد على أهمية التركيز على قدوم المعتمرين في شكل مجموعات ؛ حيث يشترط وجود مرشد معهم ويعطى تسهيلات لذلك . وكذلك يشترط على مؤسسات العمرة توفير مرشدين وأدلة إرشادية .

<u>وخلاصة القول :</u>

مما تقدم يتضح أن المعتمرين قد واجهوا صعوبات أثناء أداء النسك للحصول على المعلومات المتعلقة بجميع المجالات المختلفة ، وفي كل الأماكن التي يمرون بها ، وعند جميع الإجراءات الإدارية والميدانية ، ونحن بصدد تزايد أعداد المعتمرين إلى أضعاف هذا العدد مع اختلاف أجناسهم وجنسياتهم .

ولكي نسهّل على المعتمر مهمة أداء نسكه ، ونساعد منفذي الخدمات على السرعة في الأداء ، وضبط العمل ؛ لابد من توعية المعتمرين توعية شاملة ، مما يعود نفعه على الجميع بالخير .

عرض النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة :

١) أكثر المعتمرين أعمارهم في سن الرجولة ، أما صغار السن والكهول فلم تتجاوز نستبهم (١٥%) ،ومتوسط أعمارهم (٤٣%) سنة .

٢) نسبة الأميين من المعتمرين بلغت (١١,٣%) والغالبية العظمى تستطيع القراءة والكتابة والاستفادة من الإرشادات المكتوبة .

٣) الغالبية العظمى من المعتمرين يأتون على شكل مجموعات ؛ حيث إن نسبة من يأتون مع أسرهم أو على شكل مجموعات بلغت (٦٤%) .

٤) ذروة القدوم للعمرة تتركز في شهري : شعبان ، ورمضان . كما أنها في شهر شعبان تتركز في نصف الشهر الأخير أكثر من نصفه الأول ، أما ذروة القدوم العليا فإنها تتركز في العشر الوسطى من رمضان حيث بلغت نسبة القدوم من يوم ١١ – ٢٠ رمضان (٤٢,٨%) من المعتمرين .

٥) نسبة (٥٣%) من المبحوثين قدموا لأداء العمرة للمرة الأولى ، وذلك يوضح أسباب قلة خبرتهم ، ومدى الحاجة للإرشاد .

٦) نسبة كبيرة من المبحوثين بلغت (٨١,٤%) واجهت صعوبات أثناء محاولة الحصول على المعلومات المختلفة لأداء نسك العمرة .

٧) نسبة كبيرة من المبحوثين بلغت (٩٢,٧% تأشيراتهم كانت للعمرة فقط ، وذلك يعني أن بالإمكان وضع نظام خاص بالمعتمرين على شاكلة نظام الحج ، وإمكانية تطبيقه.

٨) أن جنسيات المعتمرين تكاد تكون محدودة لحد ما وليست كالحج ، وأنه يمكن السيطرة عليها عن طريق توزيع التأشيرات .

٩) أن المعتمرين يحتاجون إلى معلومات في جميع المجالات المختلفة ؛ لذا لابد أن يكون الإرشاد والأدلة الإرشادية شاملة لجميع الاحتياجات ، وأن تكون الأولوية للمعلومات المتعلقة بالتنقلات اليومية من وإلى مقر الإقامة ، والمعلومات المتعلقة بالمرافق العامة والمعلومات المتعلقة بأداء النسك .

١٠) يُعد مكان منافذ الدخول أول منطقة غريبة على المعتمر ، حيث يواجه فيها قدراً عالياً من المعاناة أثناء محاولة الحصول على المعلومات التي يريدها ، حيث كانت نسبة من أفاد من ذلك (٣٧%) ثم يأتي بعد ذلك مدينة مكة المكرمة ، ثم مدينة جدة ، وهكذا .

١١) أصعب الإجراءات لأداء العمرة هي الحصول على تأشيرة العمرة وإجراءات السفر إلى المملكة العربية السعودية ، ثم يأتي بعد ذلك التعامل مع رجال الجوازات والشركات التي تبرم العقود ، والتعامل مع مندوبي مؤسسات العمرة .

١٢) أكثر المصادر فعالية في إمداد المعتمر بالمعلومات الإرشادية التي يحتاجها أثناء تأدية النسك هو مرشد ديني من بلد المعتمر، حيث أفاد بذلك (٦٨,٢%) من المبحوثين ، ثم يأتي بعد ذلك أحد المرافقين ، ومرشد مؤسسة العمرة ، والكتب الإرشادية ، ومرشدو التوعية في المملكة ، والمحاضرات ،ووسائل الإعلام المختلفة .

التوصيات والمقترحات

التوعية في العمرة والزيارة ضرورة حتمية لكثرة أعداد المعتمرين والزائرين وتزايدهم باستمرار مع تبيان أجناسهم وجنسياتهم وتوصي الدراسة بما يلي :

أولاً : إعداد خطة توعوية مدروسة تستخدم فيها كافة وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية وتشمل ما يلي :

١) يُشكل لإعداد الخطة لجنة موسعة بإشراف وزارة الحج وعضوية وزارة الإعلام والجهات المختصة من وزارة الداخلية ووزارة الشئون الإسلامية والإدارات ذات العلاقة ومؤسسات العمرة لوضع الخطة .

٢) أن تكون التوعية بناء على احتياجات المعتمرين الواقعية مستقاة من دراسات علمية تحدد نوعية الاحتياج وموقعه وكيفية التغلب على الصعوبة فيه .

٣) أن تكون التوعية شاملة لجميع المجالات الدينية ، والصحية ، والأمنية ، والتنظيمية ، والإدارية ، والجغرافية ....الخ.

٤) أن يقوم بإعداد الخطة وما فيها من مواد توعوية كفاءات جيدة ومؤهلة من المتخصصين في الإرشاد والتوعية لصياغة برامج جيدة وفعالة .

٥) أن تخصص ميزانية مالية مناسبة لاستكتاب معدي برامج التوعية وإنتاج أفلامها وأشرطتها وترجمة ذلك إلى لغات المعتمرين من الدول الإسلامية وأن يقوم بتأمين هذه الميزانية الجهات المستفيدة .

٦) إعداد أدلة وأشرطة فيديو وأشرطة كاسيت فيها إيضاح وإرشاد لجميع المجالات المختلفة لأداء نسك العمرة ، وتترجم إلى جميع لغات الدول الإسلامية التي يفد منها معتمرون بأعداد تتجاوز الألف معتمر .

ثانياً : إلزام الشركات التي تُبرم العقود مع المعتمرين بإعطاء كل معتمر برنامجاً يوضح جميع الخطوات التي يمر بها وكيفية أداء ذلك منذ استلام التأشيرة حتى عودته إلى بلاده .

ثالثاً : التشجيع على قدوم المعتمرين في مجموعات ، وأن يكون معه لكل مجموعة ، مرشد لديه خبرة واسعة عن خطوات أداء النسك وإلمام بجميع المجالات المختلفة للمعلومات .

رابعاً : إلزام مؤسسات العمرة بوجود مرشدين في كل مؤسسة لمرافقة المعتمرين ، وتحديد مكان للاستعلام عن كافة القضايا التي يحتاجون إليها .

خامساً : تكثيف اللوحات الإرشادية ؛ وخاصة في منافذ الدخول .

سادساً : تدريب جميع الكوادر التي تعمل على خدمة المعتمرين وخصوصاً رجال الأمن وموظفي مؤسسات العمرة .

سابعاً : إلزام شركات السياحة في خارج المملكة العربية السعودية بتوعية المعتمرين ، وإعداد أدلة إرشادية ، وترجمة الأدلة إلى لغات القادمين من قبلهم ، وأن يكون مع كل مجموعة مرشد ويحدد اسمه وتجرى معه مقابلة ، ويسلم له مطبوعات إرشادية .

المراجع والمصادر

١) القرآن الكريم .

٢) البدر ، حمود عبد العزيز ، الاستعداد الإعلامي ، الفوري لمواجهة الأمور المستجدة في الحج ، ندوة الإعلام في الحج ، جامعة أم القرى مركز أبحاث الحج ، مكة المكرمة ، ١٤١٦هـ .

٣) الجزائري ، أبو بكر ، الحج المبرور ، مكتبة العلوم والحكمة ، المدينة المنورة ، ١٤١٥هـ .

٤) العتيبي ، عبد الله ، والعسيري ، علي ، نظم وقنوات الاتصال في الحج ، جامعة أم القرى ، مركز أبحاث الحج ، مكة المكرمة ، ١٤١٤هـ .

٥) المدينة (جريدة) العدد (١٤٨٠٩) ، جدة ، ١٤٢٤/٩/١٤هـ .

٦) بنتن ، محمد ، قضايا ، ودراسات ، مجلة الحج والعمرة ، العدد الثاني ، ربيع الآخر ، ١٤٢٣هـ ، وزارة الجج ، مكة المكرمة .

٧) برهمين ، سامي ياسين ، مقترحات لزيادة التوعية الشاملة والفعالة للحجاج ، ودور وزارة الإعلام في ذلك ، ندوة النقل في الحج ، وزارة المواصلات ، مكة المكرمة ، ١٤١١هـ .

٨) بيت المال ، حمزة ، أبو زنادة ، زامل ، تقويم أثر برنامج وزارة الصحة للتوعية في حج ١٤١٣هـ ، ندوة الإعلام في الحج ، جامعة أم القرى ، مركز أبحاث الحج ، مكة المكرمة ، ١٤١٦هـ .

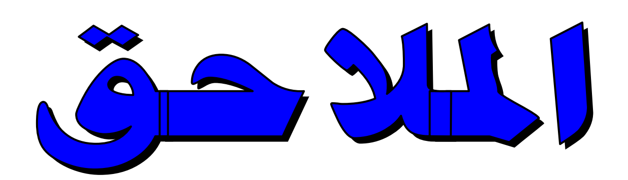
٩) حريري ، أسامة ، صالح ، مصادر معلومات جماهير الحجيج ، جامعة أم القرى ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، مكة المكرمة ، ١٤١٩هـ .

١٠) حريري أسامة ، صالح ، الاحتياج المعلوماتي لجماهير الحجيج ، جامعة أم القرى ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، مكة المكرمة .

١١) عثمان ، فاصل ، تزويد الحاج بالمعلومات الميدانية قبل أداء النسك ، ندوة الإعلام في الحج ، جامعة أم القرى ، مركز أبحاث الحج ، مكة المكرمة ، ١٤١٦هـ .

١٢) العساف ، صالح ، حمد . المدخل الى البحث في العلوم السلوكية . الرياض ، مكتبة العبيكان ، ١٤٢١هـ.

١٣) عبدالحميد ، جام ، كاظم . منهج البحث في التربية وعلم النفس ، القاهرة ط ٢ ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٨م.


الملاحق

جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

استبانه دراسة احتياجات المعتمرين التوعوية

رقم الاستبانة .... رقم الطالب ....

١)العمر ....

٢)المستوى التعليمي: ١.أمي ٢.يقرأ ويكتب ٣.ابتدائي ومتوسط ٤.ثانوي ٥.جامعي ٦.عالي

٣)المصاحبين للمعتمر: ١.لوحده ٢.مع أسرته ٣.مع مجموعه

٤)اسم مؤسسه أو شركة العمرة في السعودية ....

٥)تاريخ القدوم للمملكة : / / ١٤٢٤هـ

٦)عدد مرات العمرة السابقة (إذا كانت أول مره يكتب صفر)

٧)الجنسية ....

٨)نوع تأشيرة الدخول للمملكة: ١.عمرة ٢.زيارة ٣.ترانزيت ٤.أخرى

٩)هل قابلتك صعوبات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمرة: ١.نعم ٢.لا

١٠)إذا كانت الإجابة بنعم ففي أي المجالات كانت ؟ (ضع علامة صح أمام العبارة المناسبة)

١.مجال المعلومات الدينية المتعلقة بأداء النسك.
٢.مجال المعلومات الإرشادية المتعلقة بالأسواق التجارية
٣.مجال المعلومات الإرشادية المتعلقة بالمرافق العامة : مستشفيات – بنوك – بريد.
٤.مجال المعلومات الإرشادية المتعلقة بالتنقلات اليومية من وإلى مكان الإقامة.
٥.جميع المجالات

١١)في أي الأماكن قابلتك صعوبات في الحصول على المعلومات (ضع علامة صح أمام العبارة المناسبة)

١.في منافذ الدخول	٢.في مدينة جدة
٣.في مكة المكرمة	٤.في المدينة المنورة
٥.في الحرم المكي الشريف	٦.في الحرم النبوي الشريف
٧.أخرى تذكر	

١٢)هل قابلتكم صعوبات في الحصول على المعلومات الإرشادية عند الخطوات التالية : (ضع علامة صح أمام العبارة المناسبة)

١.الحصول على تأشيرة العمرة	٢.معرفة الشركات التي تبرم العقود للعمرة
٣.إجراءات السفر للمملكة	٤.التعامل مع رجال الجوازات
٥.التعامل مع الجمارك	٦.التعامل مع مندوبي شركة العمرة
٧.الانتقال إلى مكة والمدينة	٨.الوصول إلى السكن
٩.الوصول إلى الحرم الشريف	١٠.الانتقال من وإلى مكان الإقامة
١١.الوصول إلى المستشفيات والبنوك والأسواق	١٢.الاستفادة من المرافق والخدمات العامة
١٣.الوصول إلى رجال الإفتاء والتوعية الدينية	١٤.أمور التغذية والمأكولات والمشروبات
١٥.تعليمات الأمن والسلامة والتنظيمات الإدارية	١٦.تعليمات الصحة
١٧.معلومات عن جغرافية المنطقة والطقس	١٨.أخرى أذكرها

١٣)أي المصادر التالية يمكن الاعتماد عليها في الحصول على المعلومات الإرشادية خلال أداء العمرة : (ضع علامة صح أمام جميع الإجابات المناسبة من وجهة نضرك)

١.مرشد مؤسسة العمرة	٢.مرشد ديني من بلد المعتمر
٣.مرشد ديني من التوعية الإسلامية بالمملكة	٤.دليل منشور في المملكة
٥.دليل أحضره المعتمر معه من بلده	٦.كتب إرشادية من سفارات المملكة
٧.الصحافة المحلية بالمملكة	٨.إذاعة المملكة
٩.تلفزيون المملكة	١٠.محاضرات دينية في مكة والمدينة
١١.أحد المعتمرين المرافقين	١٢.مصادر أخرى أذكرها

١٤)الحلول التي تراها مناسبة للتغلب على مثل هذه الصعوبات أذكرها في خلف الاستبانة ....

الصحيفة المدينة
رقم الصفحة ١٤
العلاقات العامة

التاريخ الأحد ١٤ / ٩ / ١٤٢٤هـ
رقم العدد ١٤٨٠٩
قسم البحوث و الشئون الإعلامية

مقتطفات من الصحافة

لغة الأرقام تكشف زيف معلومات قناة (الجزيرة)

٢٠٠ ألف معتمر زيادة في أعداد المعتمرين هذا العام

(٢,٦) مليون تأشيرة تم إصدارها وتحسن كبير في الخدمات

علي العميري - مكة المكرمة

كشف تقرير صادر عن وزارة الحج عن زيادة في اعداد المعتمرين هذا العام عن الماضي قدرها (١٩٤٥٩٣) تأشيرة حيث بلغ عدد التأشيرات في العام الحالي (٢.٦٥٠.٤٠٧) تأشيرات في حين كان عدد التأشيرات في العام الماضي (٢.٤٥٥.٨١٤) تأشيرة.

وبين التقرير الذي حصلت (المدينة) على صورة منه زيادة في اعداد المعتمرين الذين دخلوا فعليا الى المملكة هذا العام قياسا بالعام الماضي اذ بلغت الزيادة (١٤٤.٥٢٣) معتمرا حيث بلغ عدد الذين دخلوا في العام الماضي حتى الثاني عشر من شهر رمضان المبارك (١.٥٨٢.٦٦٤) معتمرا في حين بلغ عدد الذين دخلوا هذا العام (١.٧٢٧.١٨٤) معتمرا من عدة جنسيات من دول عربية واسلامية.

وأوضح التقرير ان جمهورية مصر العربية احتلت المركز الأول في عدد التأشيرات بـ(٦٢٣٢١٨) تأشيرة كانت ستزيد (٢٠٠) ألف تأشيرة لولا قرار وزارة السياحة المصرية إيقاف استلام ملفات العمرة من الشركات السياحية في العشرين من شهر شعبان أي قبل آخر موعد حددته وزارة الحج بعشرة أيام مما حرم الكثير من أداء مناسك العمرة.

ويشير وكيل اول وزارة السياحة المصرية حسن جمال الدين في خطاب وجهه لرئيس مجلس ادارة شركات ووكالات السفر والسياحة محمد عثمان الى ان تحديد العشرين من شهر شعبان يأتي لعدم الاخلال بالتوازن السياحي المطلوب تحقيقه مع المملكة مطالباً رئيس المجلس بابلاغ الشركات السياحية بهذا القرار.

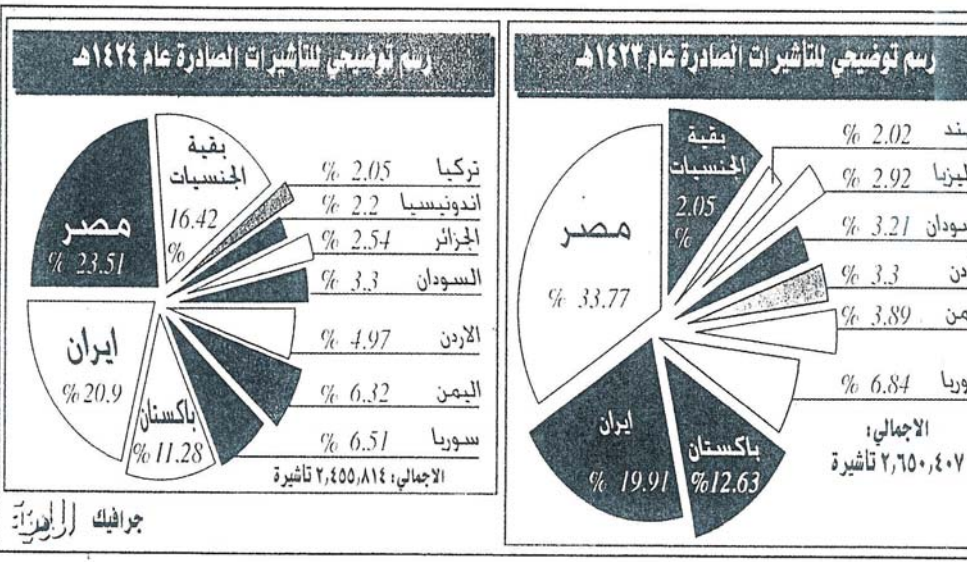
وأبان التقرير ان دولة ايران جاءت في المركز الثاني في عدد التأشيرات التي صدرت اذ بلغ عدد التأشيرات (٥٥٣٨٧٤) تأشيرة وجاءت باكستان في المركز الثالث بـ (٢٩٨٩٦٩) تأشيرة ثم سوريا بـ (١٧٢٤٤٣) تأشيرة ثم اليمن بـ (١٦٧٤٧٢) تأشيرة فالأردن بـ (١٣١٦٣٦) تأشيرة فالسودان بـ (٧٨٥٩٢) تأشيرة ثم الجزائر بـ (٦٧٣٠٩) تأشيرات ثم أندونيسيا بـ (٥٨٣٤٩) تأشيرة ثم تركيا بـ (٥٤٣٢٢) تأشيرة.

وأوضح التقرير ان (٨٠٠) ألف معتمر سيصلون اعتبارا من اليوم وحتى نهاية شهر رمضان المبارك بشكل يومي جوا وبحرا بعد ان حصلوا على تأشيرات من شعارات خادم الحرمين الشريفين في الدول التي يقيمون فيها وسيقضون النصف الأخير من شهر رمضان المبارك في رحاب بيت الله الحرام والمسجد النبوي الشريف.

وأكد التقرير ان موسم العمرة الثالث ورغم الزيادة في اعداد المعتمرين صاحبه تحسن كبير في مستوى الخدمات المقدمة للمعتمرين والزوار من قبل الشركات والمؤسسات السعودية المرخصة في ظل الضوابط التي أقرتها وزارة الحج مع بدء موسم العمرة الحالي والمتمثلة في تسديد قيمة البرنامج قبل إصدار التأشيرة وأدى التحسن في الخدمات الى راحة المعتمرين والحد من مشكلة الافتراش في ساحات الحرم والتي لا تقارن بالعام الماضي.

ويكشف التقرير بلغة الأرقام زيف المعلومات المغلوطة التي أوردتها قناة الجزيرة عن نقص في اعداد المعتمرين والزوار هذا العام في ظل الاحداث الارهابية التي شهدتها المملكة هذا العام ويؤكد ان موسم العمرة يشهد زيادة في اعداد المعتمرين سنويا في ظل الضوابط الهادفة لخدمة المعتمرين والزوار الذين يحرصون على اداء شعيرة العمرة وزيارة مسجد الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم.

ويظهر التقرير ان الاعمال الارهابية لم يكن لها اي تأثير على موسم العمرة بأي حال من الأحوال لأن الحرمين الشريفين محفوظان بعناية الله عز وجل وجهود الجهات الامنية في المملكة قائمة على حفظ الأمن في هذه البلاد التي ينعم المعتمرون والزوار فيها بخدمات متكاملة وفرتها حكومة خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد الأمين مما مكنهم من أداء شعائرهم في يسر وسهولة.



فهرس الموضوعات

